

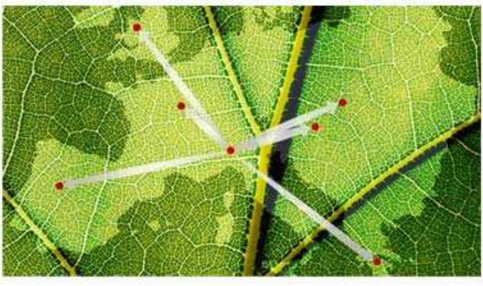













PARTS & SERVICES, THAT'S WHAT WE DO



MANUEL d' UTILISATION

Link eSERVICE – Sommaire






REMARQUE: *Link eService est un outil en évolution continu. Ce manuel vous donne un aperçu détaillé, mais non exhaustif des fonctionnalités que vous offre eService.*







Link eService – Acces



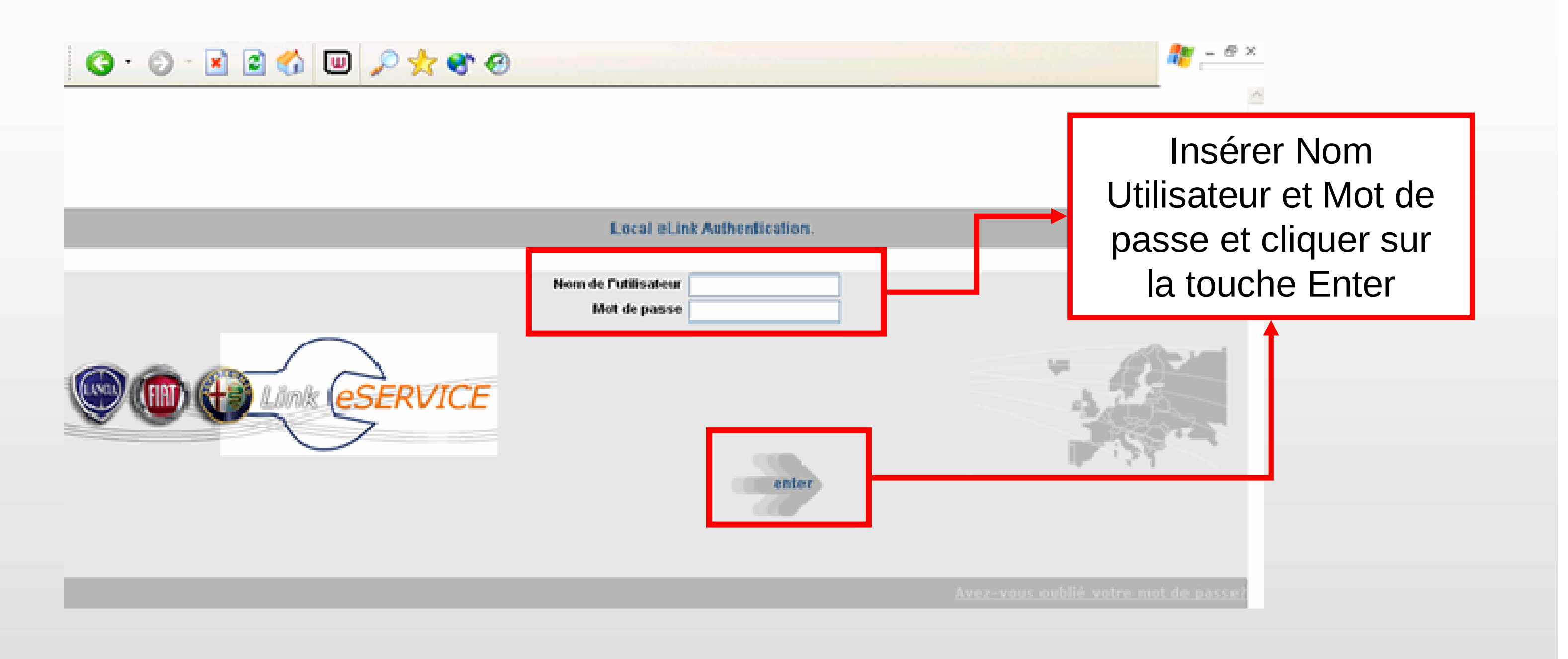



Link eSERVICE est accessible via internet ou via la ligne VPN.

Adresse VPN http://be.eservice.fiatauto.com

Adresse internet **https://eu.link.fiatauto.com**

Pour accéder à *Link* eSERVICE il est nécessaire de s'identifier "Nom Utilisateur" et "Mot de passe" créé auparavant sur l'Application MyUsers.









Link eService – Acces






Qui peut créer les utilisateurs et mots de passe dans MyUsers?

L'admin du distributeur

Nom d'utilisateur:

be-000xxxx.dyyy

be = Belgique

xxxx = Code Sincom de l'établissement suivant l'ordre Fiat – Lancia – Alfa romeo

yyy = code de l'utilisateur (code séquentiel créé par l'administrateur de MyUsers)

(







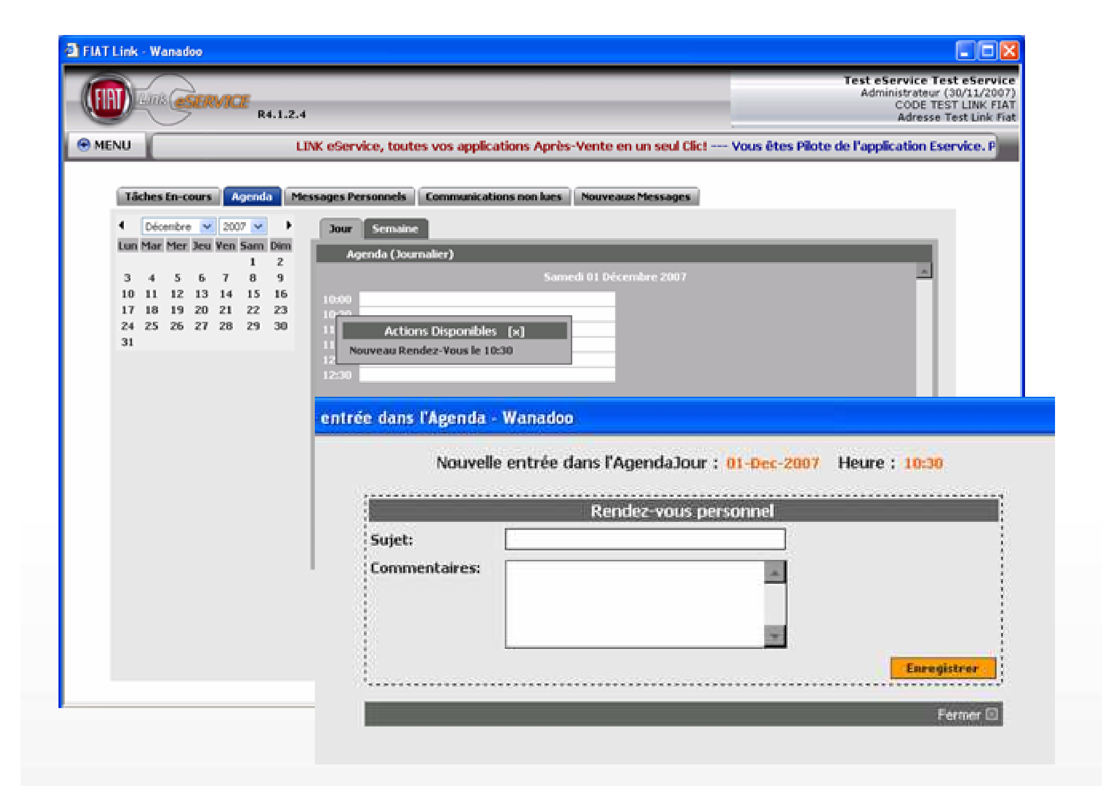
Link eService – 1ère page : Début






La 1ère *page* de eService offre les informations suivantes:

1. Informations sur l'utilisateur
2. Le symbole de la Marque associé à l'utilisateur
3. Avis: le système informe les utilisateurs si des modifications ont été apportées : p.ex. Modifications des horaires d'ouverture/fermeture
4. Espace dédié aux offres commerciales proposées par le Marché et/ou crées par le Distributeur
5. Validité et échéance des abonnements associés aux utilisateurs
6. Accès au menu principal











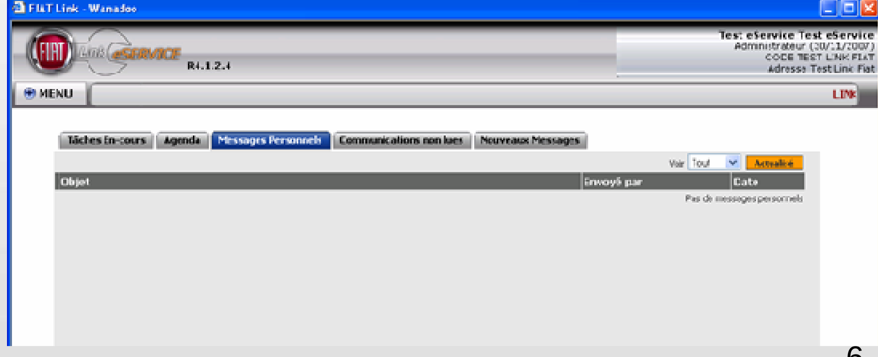
AGENDA

Offre à l’utilisateur la possibilité de gérer les rendez vous personnels.
En sélectionnant le rendez vous, une fenêtre s’ouvre. Elle contient:
- Les caractéristiques du rendez vous
- Commentaire éventuel

L’AGENDA VISUALISE TOUS LES RENDEZ-VOUS DE L’UTILISATEUR SUR LE TABLEAU DES RESERVATIONS

MESSAGES PERSONNELS

Fonctionnalité qui permet à l’utilisateur de recevoir les messages personnels de Fiat Group

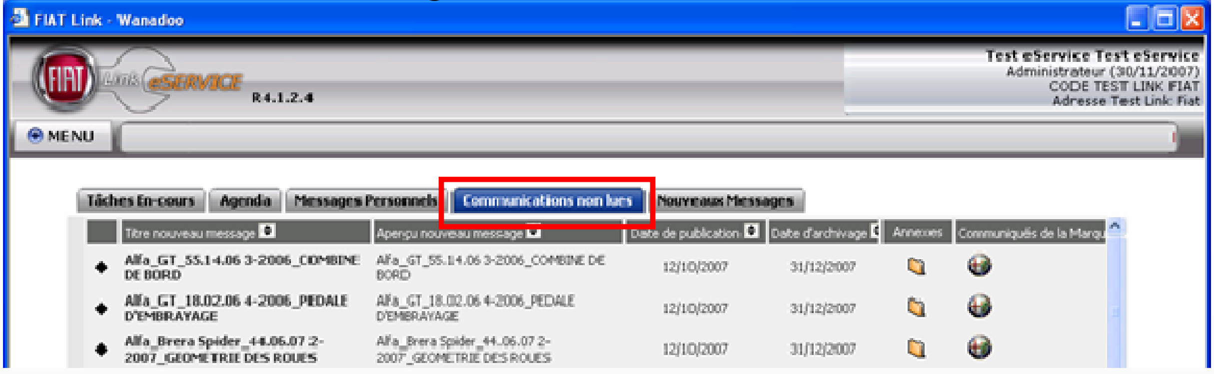








Sur la première page, on trouve deux onglets sur la Communication
- Communications non lues
- Nouveaux Messages









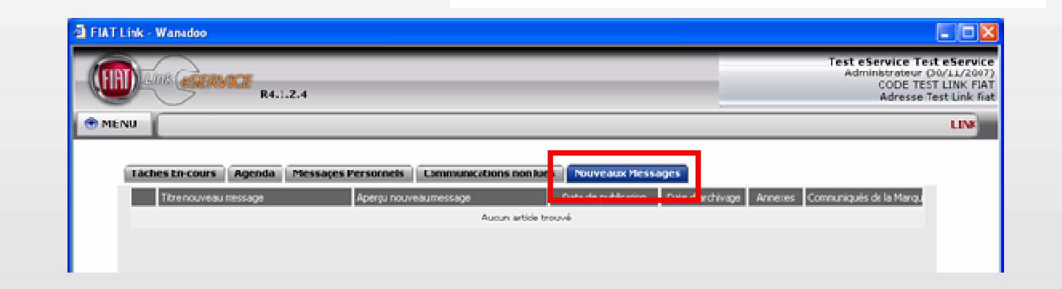


COMMUNICATIONS NON LUES

Chaque utilisateur peut consulter les communications qui lui sont destinées et qu'il n'a pas encore lues. Une fois qu'elle a été lue, la communication disparaît de la liste des communications non lues et sera consultable dans le choix Menu / Communications.

NOUVEAUX MESSAGES

Chaque utilisateur peut consulter chaque jour les nouvelles communications qui lui sont destinées. Cela vous permet de repérer avec facilité les nouvelles de la zone Communications. Une fois qu'elle est lue, la communication disparaît de la liste des communications et elle sera consultable dans le choix Menu / Communications.





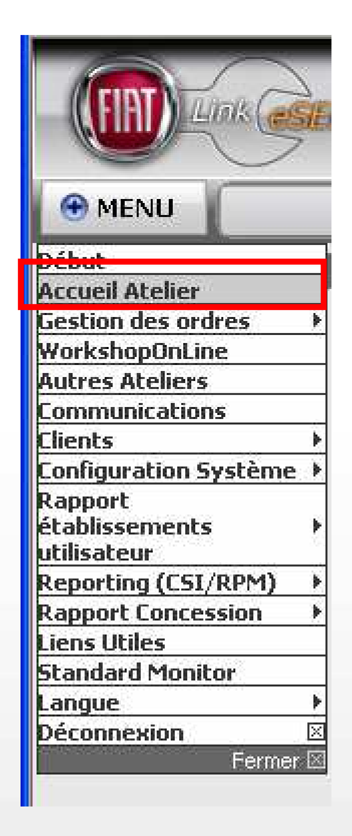


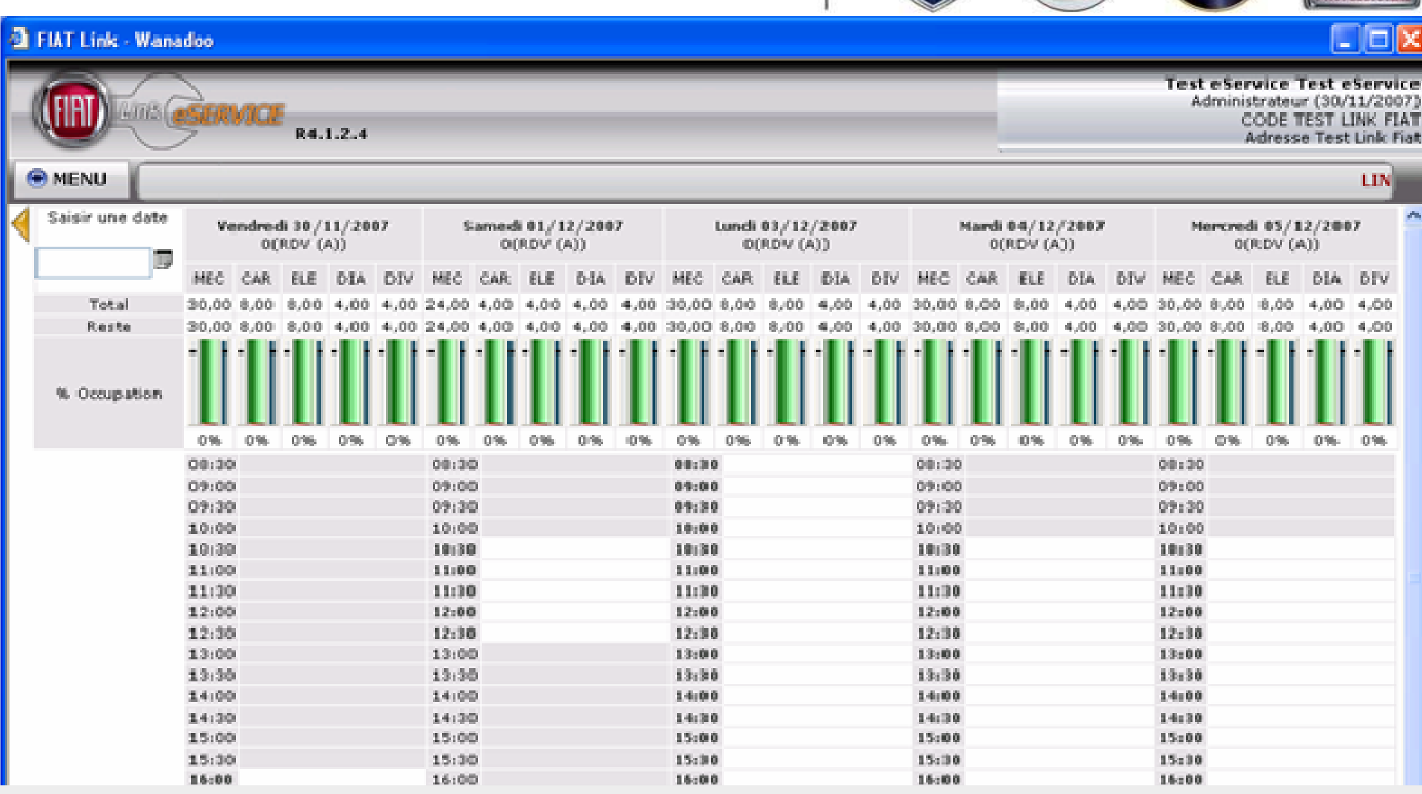


Link eService – Accueil Atelier







Le tableau de réservation rapporte les jours du calendrier avec les horaires d'ouverture et la charge de l'atelier, organisés précédemment dans le menu. En gras, sont visibles les horaires disponibles et sélectionnables. L'horaire de la journée est partagé en intervalles de 30 min sur le tableau et en intervalles de 15 min si on sélectionne une heure spécifique.









Le « tableau des réservations » rapporte le résumé des rendez vous enregistrés et, si actif, la charge de l'atelier. En cliquant sur le jour qui nous intéresse, le système fournit le détail des rendez vous. Le tableau des réservations affiche 5 jours à partir de la date d'accès. Il est possible de visualiser les jours dans le futur et dans le passé, en utilisant les flèches à coté du tableau.

Pour insérer un rendez vous sur le tableau:

- Sélectionner un horaire disponible

- Sélectionner “Nouveau Rendez-Vous”

- Remplir les champs proposés (pas de données obligatoires) et sauvegarder

- Le rendez vous est enregistré sur le tableau





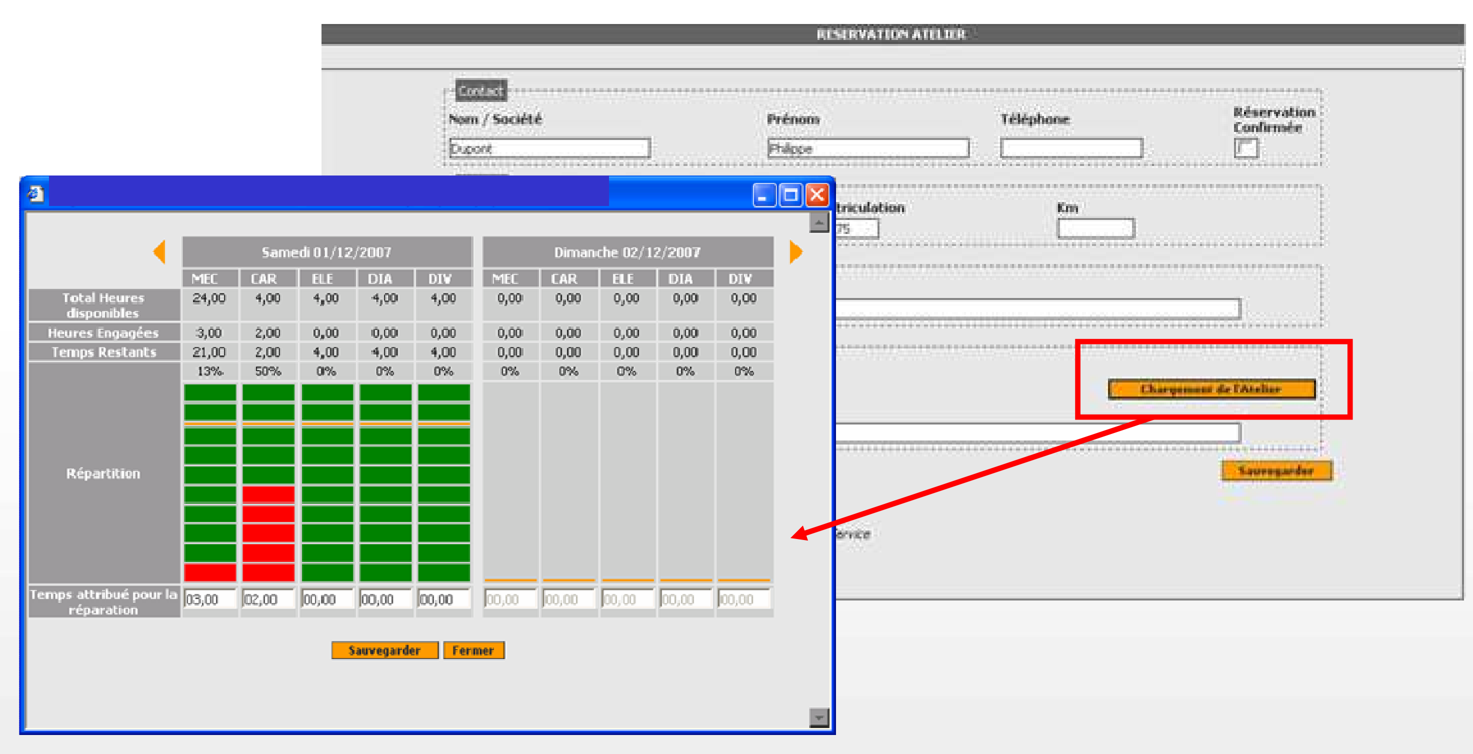












Après l’enregistrement du rendez vous, il est possible d’insérer les heures de MO prévues pour l’intervention réservée, en cliquant sur “Chargement de l’atelier”

__ATTENTION:__ Le « Chargement Atelier » doit d’abord être configuré dans le MENU: Configuration Système → Configuration Atelier → Chargement Atelier









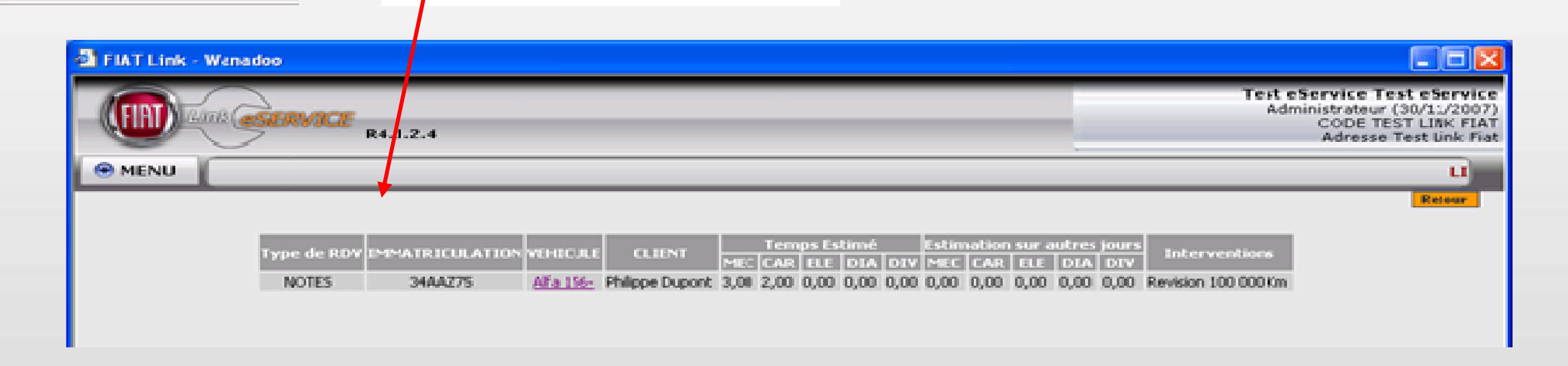








En cliquant sur le bouton “Détails” du tableau de réservation, et puis sur Réparations, un écran s’affiche avec le détail des rendez vous de la journée et des heures de M.O.









FIAT Link - Wanadoo

R4.1.2.4

MENU

	1(RDV (A))					0(RDV (A))			
	MEC	CAR	ELE	DIA	DIV	MEC	CAR	ELE	DIA
Total	24,00	4,00	4,00	4,00	4,00	30,00	8,00	8,00	4,00
Reste	21,00	2,00	4,00	4,00	4,00	30,00	8,00	8,00	4,00
% Occupation	13%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

08:30 09:00 09:30 10:00 10:30 11:00 1 (RDV (A)) 11:30 12:00 12:30 13:00 13:30 14:00 14:30 15:00 15:30 16:00 16:30 17:00 17:30 18:00 18:30 19:00

Toutes les pages
Page 1
Page 2
Page 3

Détails | Imprimer

RENDEZ-VOUS DU JOUR 01/12/2007

	Type de Service	Type de Rendez-Vous	Immatriculation	Modèle	Client	Interventions
11:15	RDV (N)	Notes	34AAZ75	Alfa 156	Philippe Dupont	Revision 100 000 Km

Total chargement de l'Atelier de la Journée

	Samedi 01/12/2007				
	MEC	CAR	ELE	DIA	DIV
Temps	24.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Reste	21.00	2.00	4.00	4.00	4.00
% Occupation	13%	50%	0%	0%	0%

Réparations en-cours

Type de RDV	IMMATRICULATION	VEHICULE	CLIENT	Temps Estimé					Estimation sur autres jours					Interventions
				MEC	CAR	ELE	DIA	DIV	MEC	CAR	ELE	DIA	DIV	
NOTES	34AAZ75	Alfa 156	Philippe Dupont	3.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Revision 100 000 Km

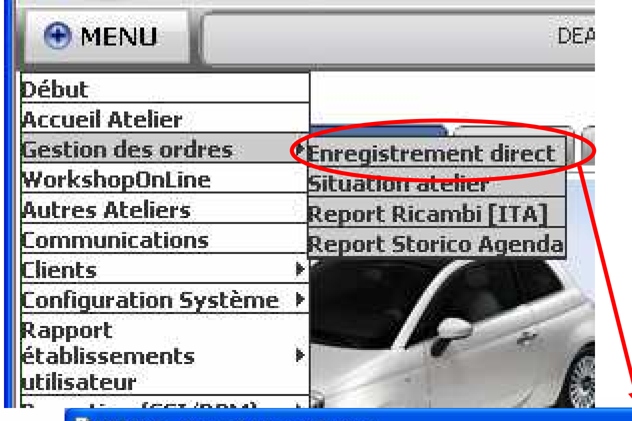
En cliquant sur le bouton “**Imprimer**” du tableau des réservation, on visualise un report de plusieurs pages avec différentes informations concernant les rendez vous de la journée.

Link eService – Gestion Des Ordres

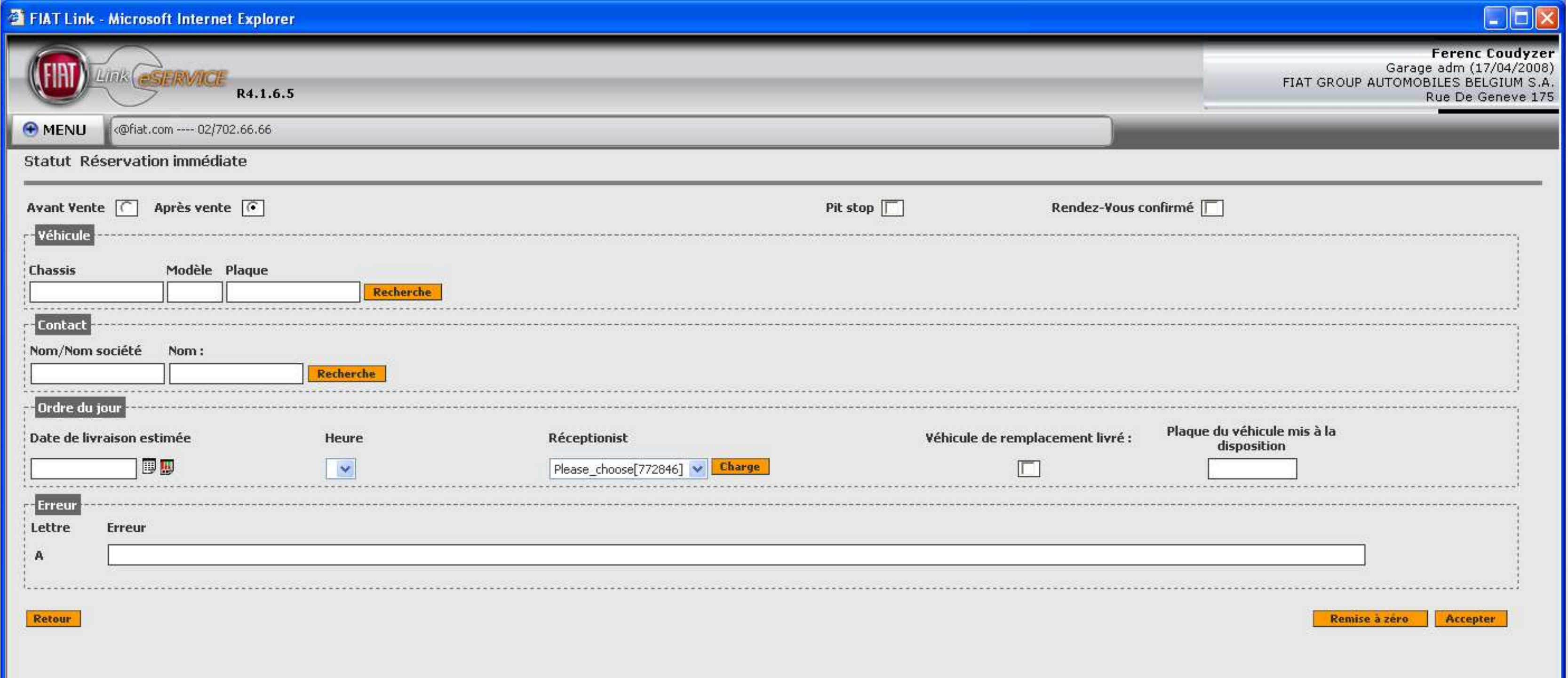






Vous utilisez cet écran pour insérer une réservation dans le planning des rendez-vous. La réservation devra être confirmé afin d'être modifié en rendez-vous.



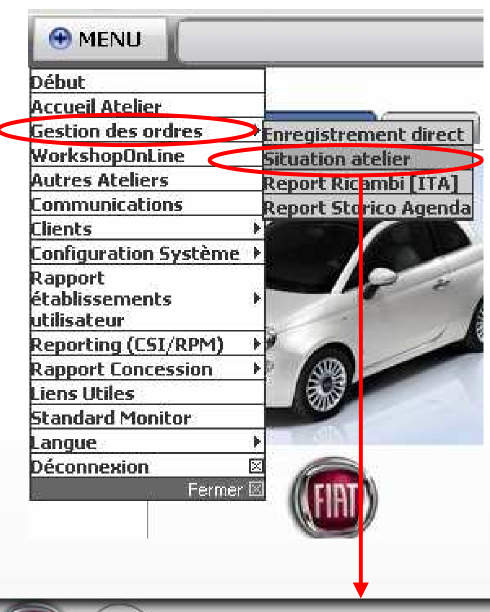





Link eService – Gestion Des Ordres

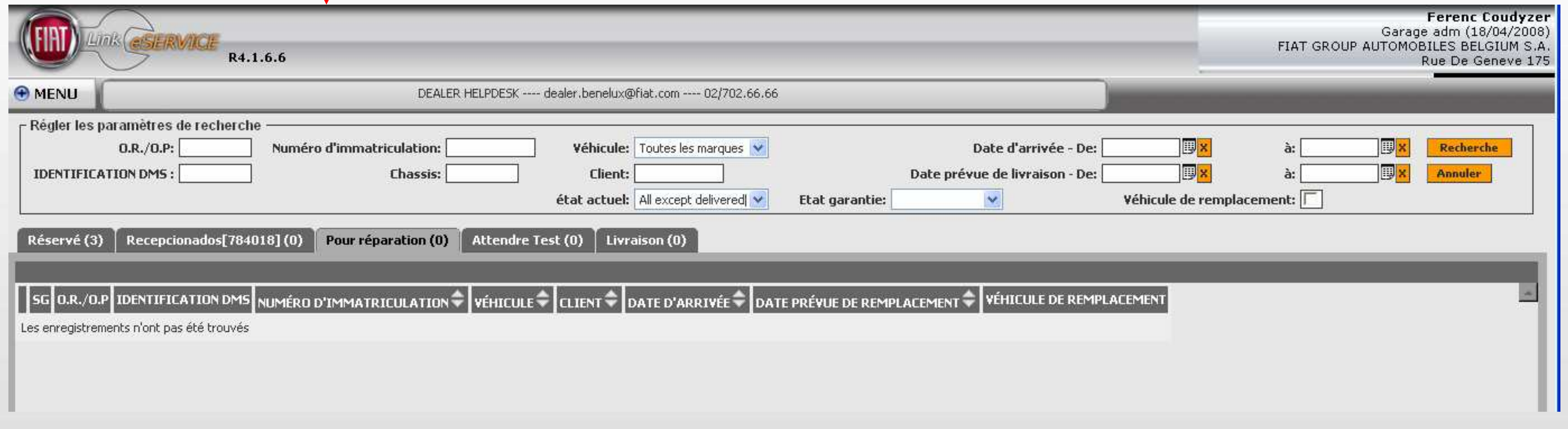




La situation atelier permet de faire une recherche dans le planning sur base de différends items:

- n° châssis
- nom du client
- numéro d'immatriculation
- etc…



Link eService – Workshop OnLine



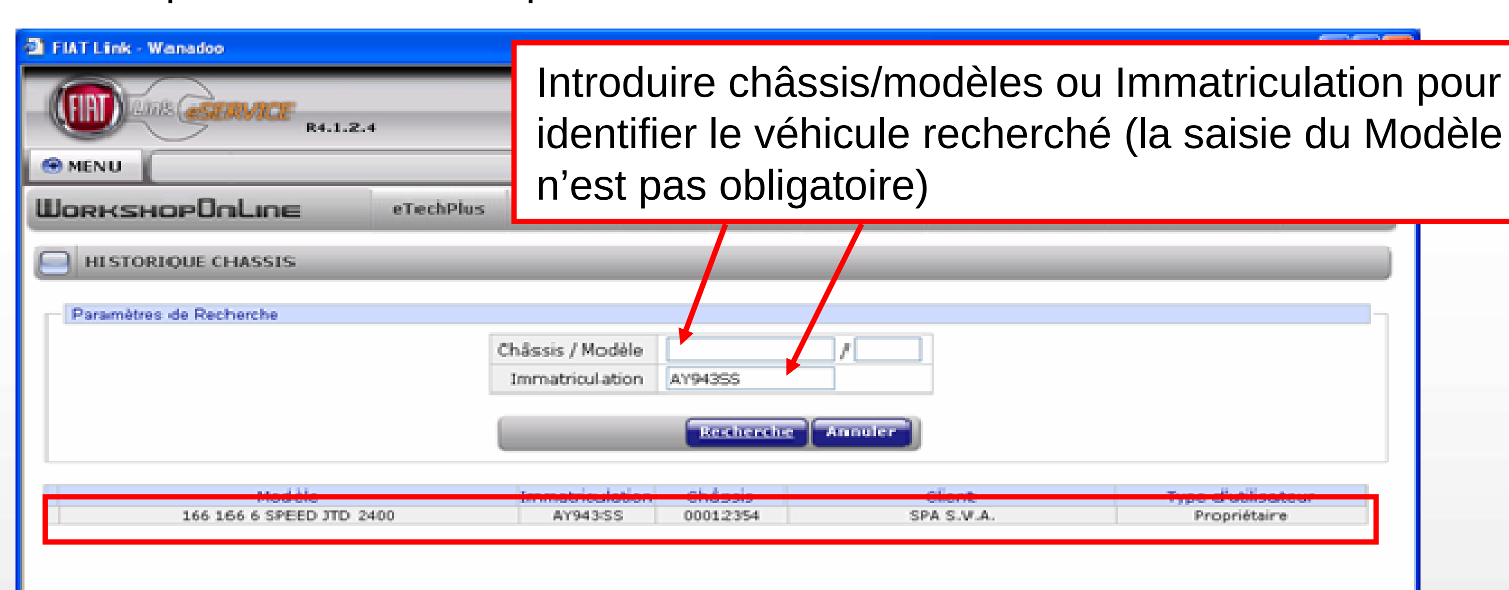






Cette fonction vous permet d'accéder à toutes les informations d'assistance pour un véhicule soit par le Châssis soit par son Immatriculation





La fonctionnalité permet l'accès à ePer, Tempario et eLearn directement pour le véhicule identifié, sans ressaisie de vos identifiants ni même des caractéristiques du véhicule.

Sur la barre supérieure, il y a les liens à toutes les principales applications Après-vente, accessibles directement depuis WorkshopOnLine.







Link eService – Workshop OnLine









Accès sans nouvelle saisie du login et mot de passe

FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

Link eSERVICE R4.1.6.6

Ferenc Coudyzer
Garage adm (18/04/2008)
FIAT GROUP AUTOMOBILES BELGIUM S.A.
Rue De Geneve 175

MENU 66

WORKSHOPONLINE | eLearn | eLUM | ePer | ePlus | eSIGI++ | eTech | Examiner WEB | Tempario WEB

VEHICULE — Retour

Données du véhicule

* Marque Modèle Version	188.247.4 Punto 5 porte N.PUNTO1.9JTD85DYNAMIC5P	Date de début de Garantie	17 - 09 - 2003
Châssis	00654778	Limitation Garantie	
VIN	ZFA18800000654778	Couleur	Bianco Santerellina (pastello)
* Numéro d'immatriculation	CH575PV	Paramètres attribution / vente	0038727 SAMA S.P.A.
Kilométrage	35292	Propriétaire	ARVAL SERVICE LEASE ITALIA SPA

Contrats

Réparations à effectuer pour opérations de rappel / convocations

Liste de service

Date de la réparation	Panne	Numéro d opération de rappel	Description	Kilométrage	Garantie
18/12/2003	1064B		ELECTROVANNE D'"OVERBOOST"		Oui
26/09/2003	3330D		ETANCHEITE DE LA POMPE A VIDE		Oui
26/09/2003	1008A		SUPPORT RIGIDE COTE B.V/MOTEUR		Oui
26/09/2003	1016A		CACHE-POUSSOIRS		Oui

ESERVICE - Liste Options

B04 SOSPENSIONI BASE — B06 ASSENZA RISCALDATORE AUTONOMO — B07 ASSENZA CRUISE CONTROL
B09 PADIGLIONE FISSO — B10 VERNICE BASE — B11 RUOTE IN LAMIERA

Tempario | Eper | Cod. Inc. | Eservice - Sélect ... | eLearn | Imprimer | Réservation | Rendez-Vous | Accepter

Accès direct pour le véhicule sélectionné



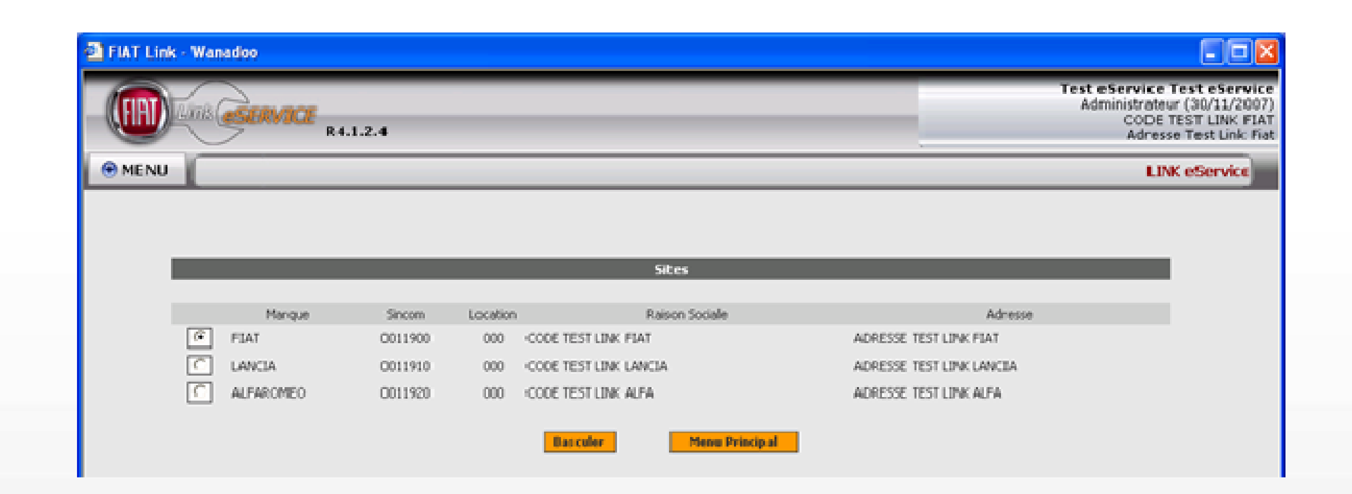


Link eService – Autres ateliers- Changement de Marque







Cette fonctionnalité permet de basculer entre les Sites et les Marques du Distributeur. On trouve les Sites et les Marques pour lesquels le Distributeur a un mandat d'assistance valide.

Link eService – Zone Communication









C’est l’instrument de communication du marché pour le réseau, où toutes les communications concernant les activités Après-vente sont publiées.















La zone Communication est structurée par sujets organisés par dossier et sous-dossier. Pour surfer, il suffit de cliquer sur le dossier souhaité et de rechercher le sujet, ou d'utiliser le moteur de recherche à disposition. La visibilité des dossiers/communications est liée aux mandats du Distributeur

FIAT Link - Wanadoo

Link eSERVICE R1.1.2.4

Test eService Test eService
Administrateur (30/11/2007)
CODE TEST LINK FIAT
Adresse Test Link Fiat

MENU

Lancer la Recherche	Page Précédente
	Recherche des Communiqués
Qui contient ce mot dans le titre:	
Date de publication:	depuis le 01 01 2007 Au 31 12 2007 — Lancer la Recherche

	Sujet	Description résumé	Date de publication	Date d'archivage

Date de publication

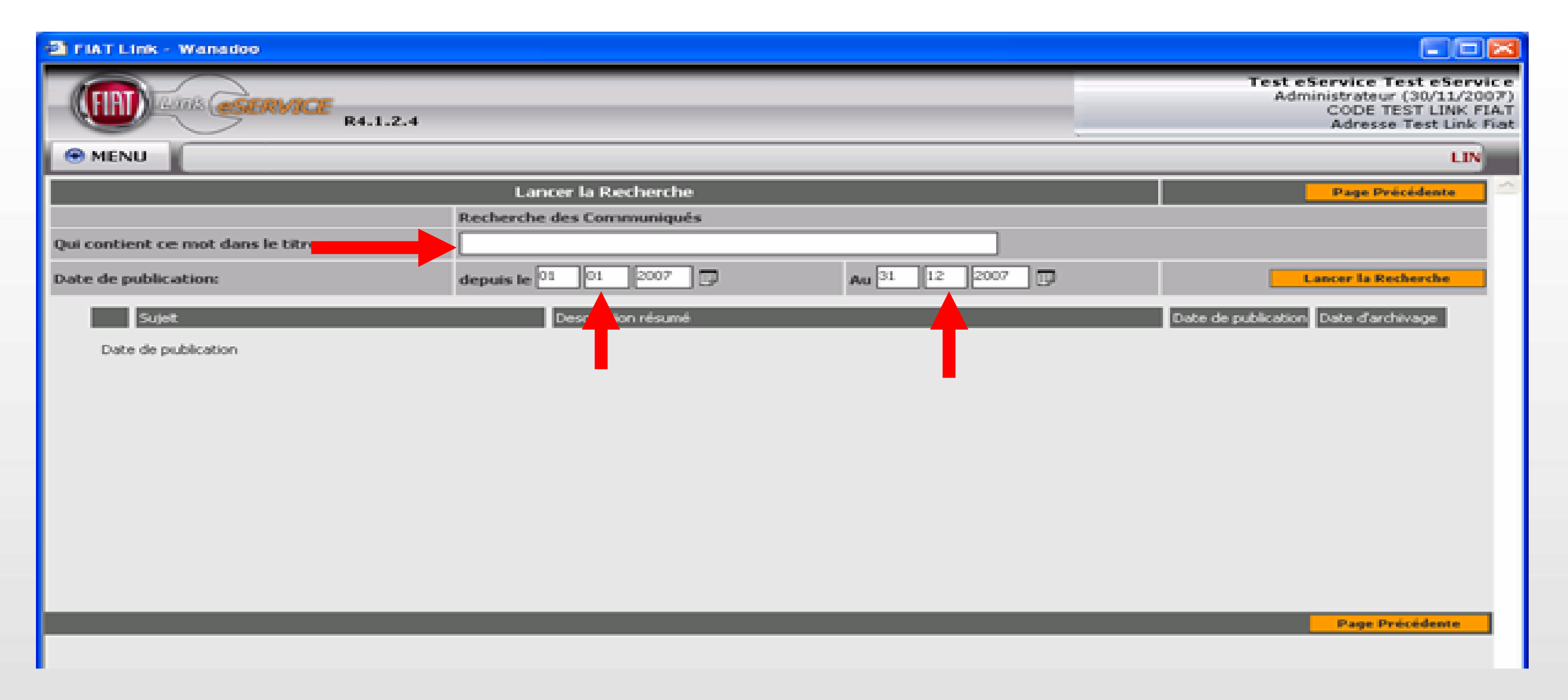
En sélectionnant l'icône "RECHERCHE", on a accès au moteur de recherche qui permet de retrouver les informations souhaitées à travers un mot clé

Il est possible également de consulter les communications archivées les années passées






En indiquant **les mots présents dans le titre/description brève ou le texte de la communication**, le système recherche tous les documents qui correspondent aux critères. Pour rendre plus rapide la recherche, il est possible d'indiquer la période de publication. De cette façon, il est possible d'effectuer la recherche aussi dans l'archive.



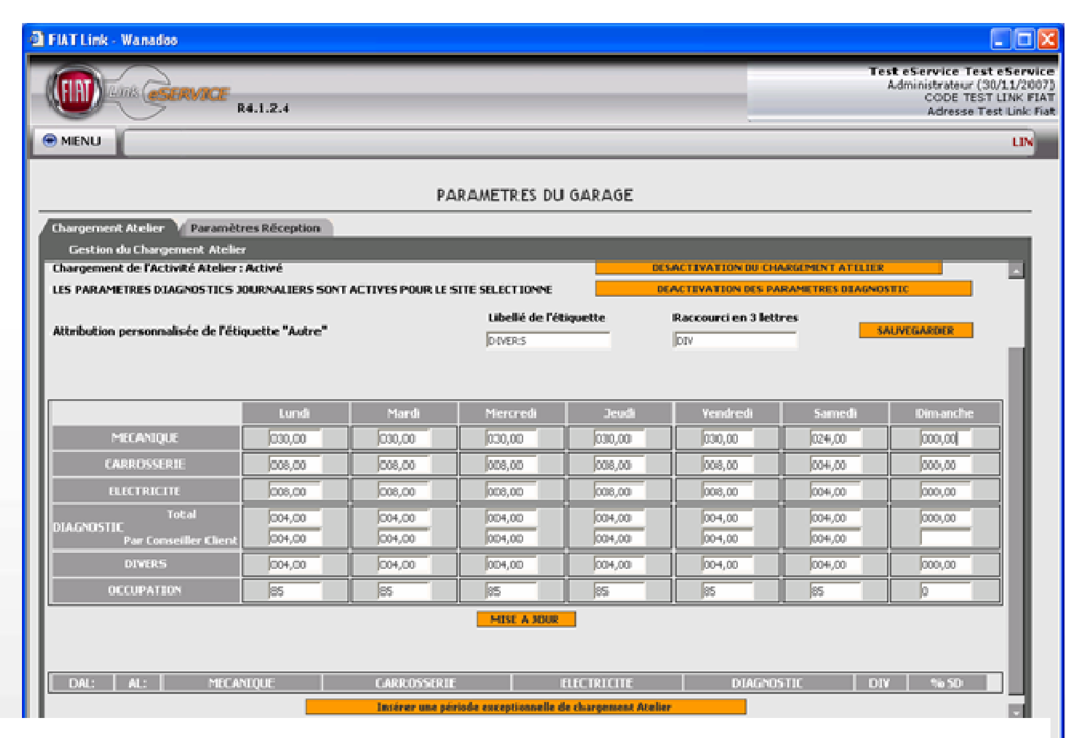
Link eService – Configuration






CHARGEMENT ATELIER





L'utilisateur a la possibilité de configurer la fonction de chargement atelier du tableau de réservation, en enregistrant les heures de M.O. de son atelier réparties en Mécanique, Carrosserie etc.. (à personnaliser) pour chaque jour de la semaine standard. En plus, il peut introduire des "exceptions", c'est à dire spécifier des périodes exceptionnelles de temps dans lesquelles les heures de M.O. varient par rapport à la semaine standard ; « Insérer une période exceptionnelle de chargement atelier »







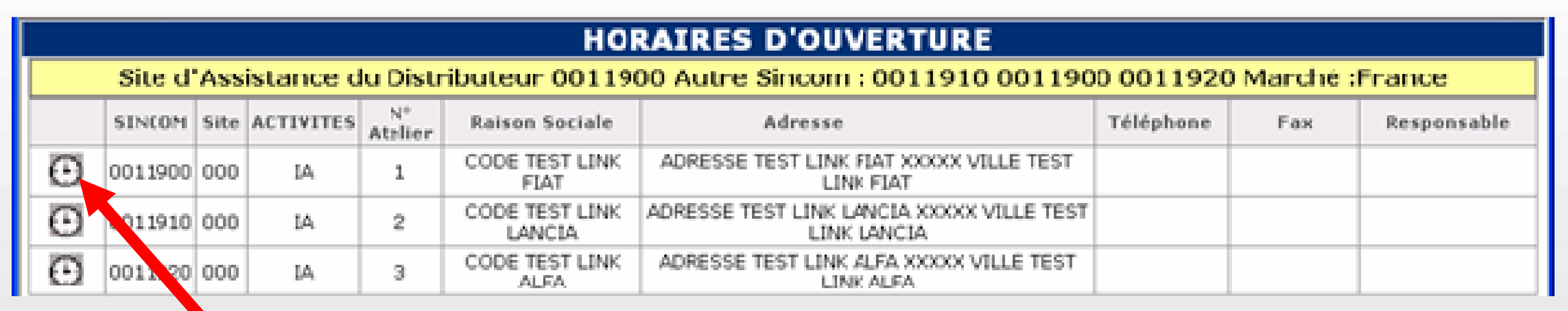





LES HORAIRES D'OUVERTURE ATELIER



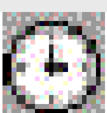
Le système permet à l'utilisateur d'organiser les horaires d'ouverture et fermeture des ses sites.



HORAIRES D'OUVERTURE

Site d'Assistance du Distributeur 0011900 Autre Sincom : 0011910 0011900 0011920 Marché :France

	SINCOM	Site	ACTIVITES	N° Atelier	Raison Sociale	Adresse	Téléphone	Fax	Responsable
	0011900	000	IA	1	CODE TEST LINK FIAT	ADRESSE TEST LINK FIAT XXXXX VILLE TEST LINK FIAT			
	[illegible]011910	000	IA	2	CODE TEST LINK LANCIA	ADRESSE TEST LINK LANCIA XXXXX VILLE TEST LINK LANCIA			
	001[illegible]20	000	IA	3	CODE TEST LINK ALFA	ADRESSE TEST LINK ALFA XXXXX VILLE TEST LINK ALFA			

Cliquer sur l'icône  à coté du site où vous souhaitez enregistrer les horaires






FIAT Link - Wanadoo

Link eSERVICE R4.1.2.4

Test eService Test eService
Administrateur (30/11/2007)
CODE TEST LINK FIAT
Adresse Test Link Fiat

MENU

Modification des heures d'ouverture du Garage Retour

Horaires d'ouverture de l'activité d'Assistance du Distributeur 0011900
Réseau ADRESSE TEST LINK FIAT XXXXX Marché :France

Semaine Standard

Jour	Matin Ouvert		Matin Fermer		Après-midi Ouvert		Après-midi Fermer		Notes (Période travaillée)
Lundi	08	30	--	--	--	--	19	30	Continue
Mardi	10	30	--	--	--	--	19	30	Continue
Mercredi	10	30	--	--	--	--	19	30	Continue
Jeudi	10	30	--	--	--	--	19	30	Continue
Vendredi	10	30	--	--	--	--	19	30	Continue
Samedi	10	30	13	00	--	--	--	--	Seulement le Matin

Remise à Zéro — Delta Horaire de Réception (hh:mm) 00:00

Exceptions

De	A	Matin Ouvert	Matin Fermer	Après midi Ouvert	Après midi Fermer

INSERTION D'UNE PERIODE EXCEPTIONNELLE

Il est possible d'introduire les horaires d'ouverture de l'atelier pour chaque jour de la semaine



















En cliquant sur le bouton "Insertion d'une période exceptionnelle", il est possible de modifier les horaires de la semaine pour une période précise, en complétant les champs proposés.







DONNEES GENERALES






La fiche Données générales permet de visualiser les coordonnées du site et de personnaliser quelques informations : Mail, Téléphones.

FIAT Link - Wanadoo

R4.1.2.4

MENU

Début
Accueil Atelier
WorkshopOnLine
Autres Ateliers
Communication
Configuration Système
Reporting
Liens Utiles
eService Sondages
DDU WEB
Déconnexion

Configuration Atelier
Horaires d'ouverture
Données Générales
Horaires Agents
Données Générales Agents
Changer Mot de Passe

Agenda
Messages

FIAT Link - Wanadoo

R4.1.2.4

Test eService
Administrat
CODE
Adre

MENU

Données Distributeur

Menu
Données sur l'Activité
Associer des sites

Marché		3109	3109	3109
Sincom		0011910	0011900	001190
Raison Soc	FA	CODE TEST LINK LANCIA	CODE TEST LINK FIAT	CODE TEST LI
Région		Area Unica	Area Unica	Area Unica
Zone	Zona di XXX	Zona di XXX	Zona di XXX	Zona di XXX
Marché	ALFAROMEO	LANCIA	LCV	FIAT
Mail				
TVA				
	Site: 000 – Adresse: ADRESSE TEST LINK ALFA	Site: 000 – Adresse: ADRESSE TEST LINK LANCIA	Site: 000 – Adresse: ADRESSE TEST LINK FIAT	Site: 000 – Adresse: ADRESSE TEST LINK FIAT

Validité Préventive (Min 12 jours): Marge en Livraison (heure): Marge en Réception (heure):

Remise à zéro

Retour

Code Réseauom	000
Nom	CODE TEST LINK LANCIA
Adresse	ADRESSE TEST LINK LANCIA
Ville	XXXXX
Code Postal	VILLE TEST LINK LANCIA
Département	78
Téléphone 1	
Téléphone 2	
Fax	
Responsable	
Langue	Français

Remise à zéro

En cliquant sur 'site', un fichier s'ouvre ; Possibilité de changer le numéro de téléphone/fax et le nom du responsable.

La modification de ces données permet la mise à jour automatique des données du réseau Fiat Group

Link eService – Changement Mot de Passe

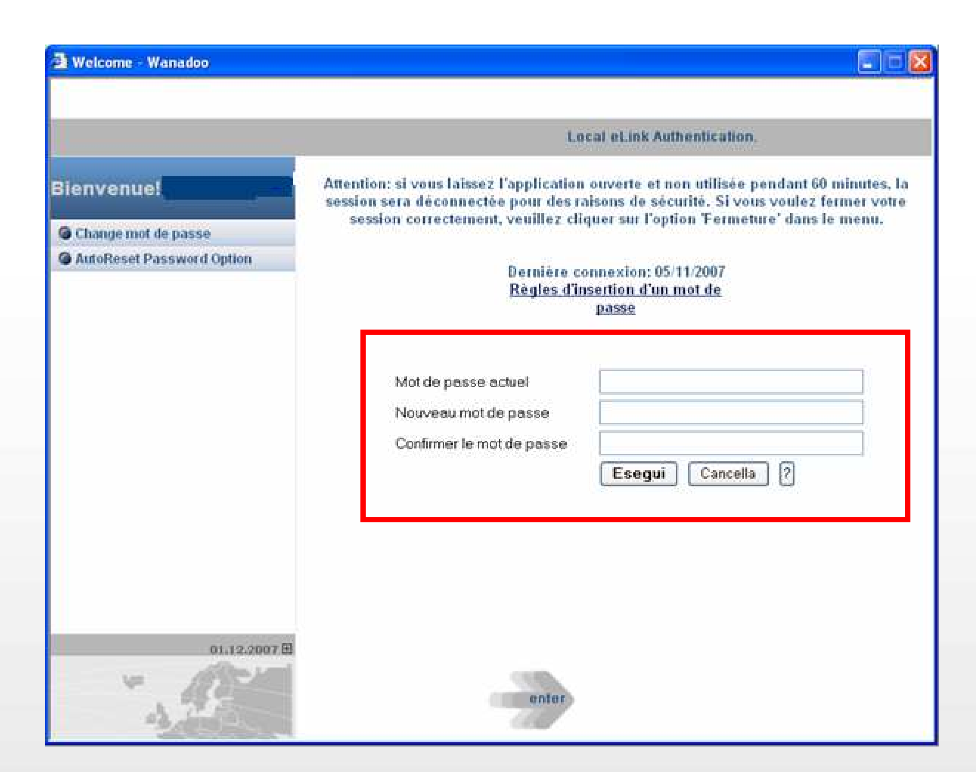












Dans cet écran, il est possible de changer le mot de passe d'accès au système, en introduisant d'abord le mot de passe actuel et ensuite 2 fois le nouveau choisi puis cliquer sur 'Esegui'

Link eService – Reporting









La fonction Reporting permet à l'utilisateur de visualiser les documents RPM (anciennement CSI) envoyés par le siège.

FIAT Link - Microsoft Internet Explorer
FIAT Link eSERVICE R4.1.6.6
MENU
DEALER HELPDESK --
Début
Accueil Atelier
Gestion des ordres
WorkshopOnLine
Autres Ateliers
Communications
Clients
Configuration Système
Rapport établissements utilisateur
Reporting (CSI/RPM)
Consultation
Rapport Concession
Liens Utiles
Standard Monitor
Langue
Déconnexion
Fermer

Link eService– Liens Utiles









Cette partie contient les liens avec toutes les Application APV que les distributeurs ont besoin au quotidien.



Exlinkadmin - External - Link - Microsoft Internet Explorer

Link et applications externes

	Nom	Description
1.	**eLearn**	Manualistica e Informativa Tecnica Url: ***aftersales.fiat.com/elearn/home.aspx***
2.	**eLUM**	sito per la consultazione dei Libretti di Uso e Manutenzione Url: ***aftersales.fiat.com/elum/***
3.	**ePer**	Link al Catalogo Ricambi Fiat Auto Url: ***eper.ricambi.fiat.com***
4.	**ePlus**	Sistema ordini ricambi Url: ***eplus.ricambi.fiat.com/EplusLogin***
5.	**eSIGI++**	Link al sistema di rimborso garanzia FA Url: ***esigiplusplus.fiat.com/esigipportale/default.htm***
6.	**eTech**	Motore di ricerca soluzioni tecniche Url: ***aftersales.fiat.com/eTech/stub.aspx***
7.	**Examiner WEB**	Accesso agli aggiornamenti del Examiner Url: ***aftersales.fiat.com/exaweb/default1.asp***
8.	**Helpdesk**	Helpdesk Url: ***fiat.getronics.be/SSHD***
9.	**Parts and services**	Parts and services Url: ***www.partsandservices.be***
10.	**Tempario WEB**	Tempario Fiat Auto Url: ***aftersales.fiat.com/tempario/home.aspx***
11.	**Training Academy**	Sito Formazione Fiat Auto Url: ***www.aftersalestraining.fiatauto.isvor.it***





Link eService – DDU Web

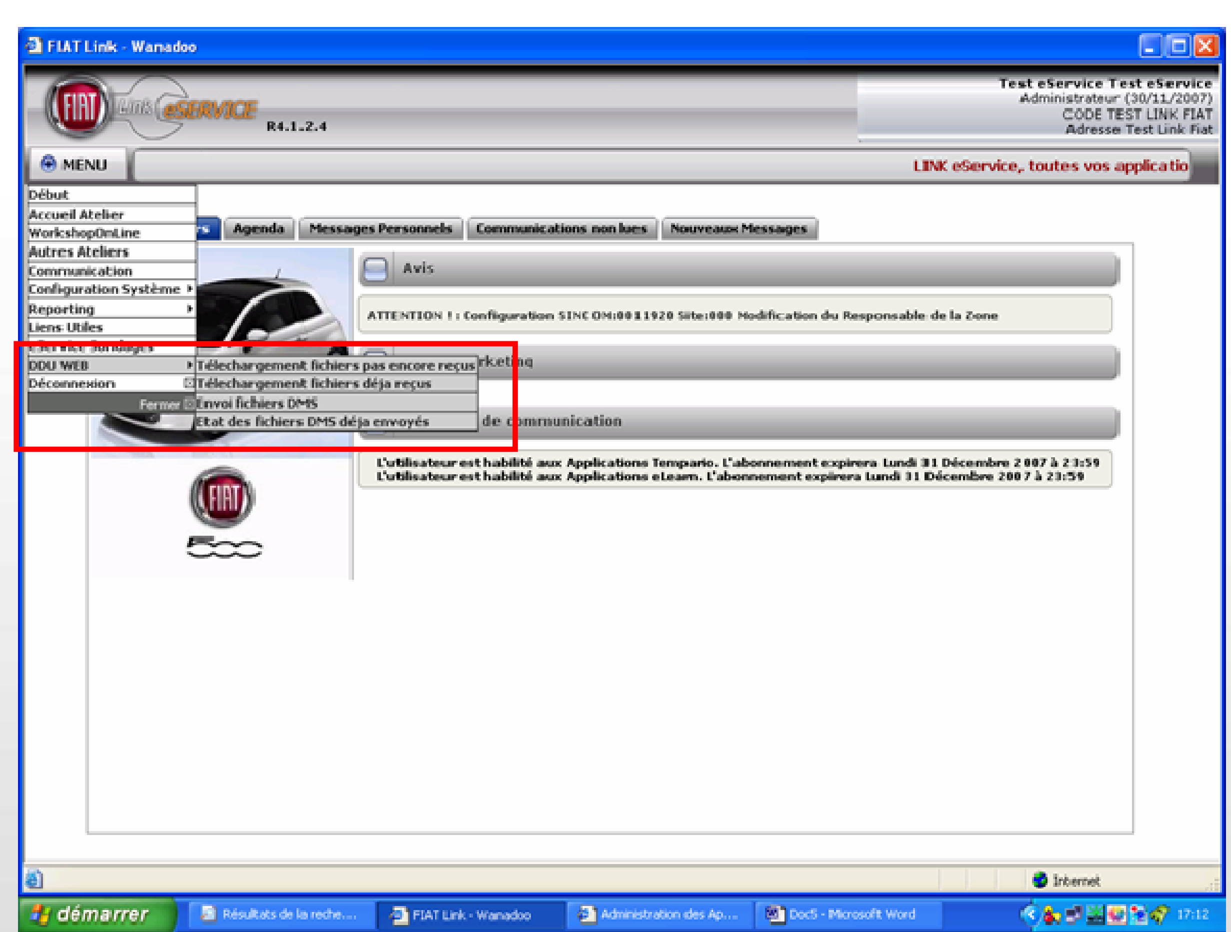








Fiat Link eService contient le DDU web, qui a remplacé le DCS pour la transmission des fichiers.









Link eService – DECONNEXION






En sélectionnant le bouton “Déconnexion”, le système revient à la page d’accès.

